

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|---------|-----|
| 授業科目名 | 接客マナー I | | 科目コード | 1502006 | |
| 開講クラス | トータルビューティ科 | コース | | 学 年 | 1 年 |
| 担当教員 | 西原 幸美 | | | | |
| | 実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無) 実務経験内容 美容インストラクター 平成 6 年 4 月 化粧品会社入社 平成 19 年 8 月 退職 | | | | |
| 開講時期 | 前期・後期・ <input checked="" type="checkbox"/> 通年・特別講義・その他 | | 授業コマ数 | 60 時間 | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必須 | | 単 位 数 | 2 単位 | |
| 使 用 テキスト 1 | 書 名 | サービス接客検定受験ガイド 3 級・2 級 | | | |
| | 著 者 | 財団法人実務技能検定協会 © | | | |
| | 出版社 | 早稲田教育出版 | | | |
| 使 用 テキスト 2 | 書 名 | | | | |
| | 著 者 | | | | |
| | 出版社 | | | | |
| 参考図書 | ビジネスマナーの基本 第 1 印象のマナー 正しい日本語の使い方他 | | | | |
| 授業形態 | <input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 演習 ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 () | | | | |
| <授業の目的・目標> ・サービス接客検定 3 級の合格を目指す | | | | | |
| <授業の概要・授業方針> ・サービス接客検定を通じてお客様サービスの基本を身に付ける ・内定を勝ち取るための履歴書・面接対策 | | | | | |
| <成績基準・評価基準> ・接客検定 3 級の合格結果及び 接客検定 3 級に準じた内容で筆記試験を実施。評価は校内規定に準ずる。 | | | | | |
| <使用問題集・注意事項> 特になし | | | | | |
| <授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> | | | | | |

| 授業科目名 | | 接客マナーⅠ | |
|-------|------------------------------|--------|--|
| 時 | 授 業 内 容 | 備 考 | |
| 1-2 | よい接客 悪い接客とは | | |
| 3-4 | サービス接客実務検要綱 サービススタッフの資質について | | |
| 5-6 | サービススタッフの必要とされる要件について | | |
| 7-8 | サービススタッフの従業要件について | | |
| 9-10 | サービスの知識について | | |
| 11-12 | 従業知識について | | |
| 13-14 | 一般常識・時事問題① 一般常識・時事問題② | | |
| 15-16 | 接客知識について 接客用語について | | |
| 17-18 | 実務技能について 問題処理 社交業務 環境整備 金品管理 | | |
| 19-20 | 演習問題①② 解説 | | |
| 21-22 | 演習問題③④ 解説 | | |
| 23-24 | 演習問題⑤⑥ 解説 | | |
| 25-26 | 演習問題⑦⑧ 解説 | | |
| 27-28 | 演習問題⑨⑩ 解説 | | |
| 29-30 | 一般常識・時事問題・敬語等就職対策 | | |
| 31-32 | 一般常識・時事問題・敬語等就職対策 | | |
| 33-34 | 期末考査 | | |
| 35-36 | 企業研究 | | |
| 37-38 | 企業研究 | | |
| 39-40 | 電話対応のマナー | | |
| 41-42 | お礼状・送付状等の作成 | | |
| 43-44 | 履歴書指導 記入 | | |
| 45-46 | 履歴書指導 記入 | | |
| 47-48 | 履歴書の書き方 自己PR・志望動機について | | |
| 49-50 | 履歴書の書き方 自己PR・志望動機について | | |
| 51-52 | 面接対策 | | |
| 53-54 | 面接対策 | | |
| 55-56 | 面接対策 | | |
| 57-58 | 面接対策 | | |
| 59-60 | 期末考査 | | |
| | | | |